

## **ЛОГІСТИЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ «ПО-УКРАЇНСЬКИ»: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВИХОДУ З КРИЗОВОЇ СИТУАЦІЇ**

«Останнім часом логістику називають «останньою межею економії ресурсів». Це становиться особливо актуальним для ... підприємств в Україні, оскільки при порушених господарських зв'язках та вдаваному «реформуванню» ..., в пріоритеті більшості менеджменту усіх рівнів є власна кишеня, а доведення до банкрутства і знищення державних підприємств вже стало налагодженою практикою. Таке стало можливим через розповсюдження родинно-кланових відносин у всіх державних інституціях країни. А системна криза стала явищем, притаманним українському суспільству, що відображається на його добробуті і моральному стані» [1, с. 104]. «В такій ситуації зручно списувати все на обставини і зовнішнього ворога, а не на власну некомпетентність та пріоритет індивідуального збагачення. Оскільки в нашій країні поняття «влада», «бізнес» та «кримінал» давно та надовго стали тотожними поняттями...» [2, с. 18].

«Щоб вижити у системі сучасних ринкових відносин та наростити конкурентні переваги вітчизняним підприємствам слід не тільки оптимізувати використання власного ресурсу, обмеженого ситуацією системної кризи в країні, а й запровадити логістичний підхід у систему управління підприємствами» [1, с. 104].

Загально відомо, що логістичний менеджмент – це «... цілеспрямований вплив на просторово-часове балансування бізнес-процесів, пов'язаних з формуванням потоків матеріальних і нематеріальних цінностей, метою якого є ефект синергізму, що проявляється в чистому грошовому потоці підприємства» [3]. Отже, максимізація прибутку від своєї діяльності будь-якого підприємства є стратегічним напрямком підприємства.

Розглянемо ситуацію, яка склалася у сфері надання послуг мобільного зв'язку населенню, виходячи з цієї самої стратегії вітчизняних операторів мобільного зв'язку. Аналіз ситуації останніх місяців свідчить, що стратегічний напрямок на максимізацію прибутків не змінився, але методи досягнення цієї мети було переглянуто менеджментом компаній кардинально, а саме:

1. Вважається, що надання логістичних послуг іноді може бути вирішальним у боротьбі за потенційного клієнта, але «нав'язування» додаткових контент-послуг українськими операторами мобільного зв'язку своїм абонентам вже стало загальною практикою. «Обсяги продажів таких послуг зростають з кожним роком. За нашою оцінкою, сукупний дохід від них у 2017 році перевищив 1 млрд грн! Визначити, яка частина оплачених контент-

послуг насправді не замовлялася споживачами, доволі складно. Однак, навіть якщо припустити, що таких 10%, то збитки споживачів складають не менше 100 млн. грн. на рік. Проблему визнає і регулятор – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації. У своєму звіті за 2018 рік вона вказує, що підключення операторами контент-послуг без згоди абонентів було однією з двох основних проблем в 2018 році (друга – відсутність тарифних планів без інтернету)» [4]. Кількість скарг абонентів у порівнянні з 2016 роком в 2018 році зросла в п'ять разів!

2. «Антимонопольний комітет України [проводить розслідування](#) в зв'язку з тим, що три найбільші мобільні оператори країни скоротили термін дії ряду тарифів з календарного місяця до чотирьох тижнів або 28 днів» [4]. «Як розповів голова Антимонопольного комітету Юрій Терентьєв, в АМКУ бажають побачити економічне обґрунтування зміни тарифів. Він зауважив, що розслідування проводиться задля того, аби з'ясувати, чи не має змови серед операторів і чи не вводять вони в оману своїх клієнтів. За 12 місяців абонентам тарифних планів з 28-денний тарифікацією доведеться оплатити зв'язок 13 разів. Скоротивши термін дії тарифу, оператори прямо не порушують закон, зазначив експерт ринку телекомунікацій Роман Хіміч. За його словами, через економічну кризу велика кількість виробників товарів та постачальників послуг були змушені вдаватися до подібних маркетингових трюків. Експерт наголосив, законодавство передбачає, що оператори повинні повідомляти клієнтів про зміну умов тарифу, але спосіб, в який вони мають це зробити, детально не прописаний» [5]. Отже, необхідні чітко прописані законодавчі акти, які захищають права споживачів, у разі виникнення суперечливих ситуацій.

Картельний зговір монополістів українського ринку зв'язку, який має на меті максимізацію прибутків, як наслідок – власне збагачення за рахунок споживачів їхніх послуг має дуже сумнівні перспективи з точки зору соціально-орієнтованої системи управління підприємством, якщо тільки вектор такого орієнтиру не направлений на задоволення власних інтересів. Дуже «по-українськи»: якщо можна нажитися – тільки за рахунок ближнього.

3. Відсутність тарифних планів без інтернету – тренд українських операторів мобільного зв'язку. Компанія «Київстар» пояснює примусове переведення своїх абонентів на більш високі тарифні плани упорядкуванням цих самих тарифних планів. Технологія дуже проста з позиції примусового здирництва: абонентам повідомленням пропонується перейти на порядок вищий за тарифом план або «добровільно» скоротити обсяг наданих послуг і залишитися у тій самій ціновій ніші. При цьому переході кошти з вашого рахунку просто будуть вкрадені без усяких попереджень – логістичний підхід «по-українськи». У масштабах країни це – суттєві суми. Виникає питання: чию кишеню поповнили ваші власні кошти?

Прибуток – понад усе! Це гасло давно вже стало провідним лейтмотивом вітчизняних можновладців у процесі власного збагачення на тлі зубожіння широких верств населення та розкрадання країни. В такій ситуації мова вже не може йти про моральний вимір, коли у самій бідній країні Європи примусове

здірництво стає «оптимізацією» ресурсів компанії, а отримання надприбутків моральними деградантами-свинарчуками, які дорвалися до державного корита перерозподілу матеріальних і фінансових потоків на власну користь – звичайним явищем. Складається враження, що менеджери з кризи українського «гаранта власної кишені» перебазувалися на посади топ-менеджерів інших підприємств. Отже, моральне зубожіння української влади-бізнесу є основною причиною корупційного знищення країни. Тільки моральний вимір у соціально-орієнтованій системі міжлюдських відносин є основою стабілізації ситуації в умовах системної кризи, яка вже не один рік панує в Україні, оскільки економіка є похідною від моралі.

Нажаль, контролюючі органи вже давно «кормляться» зі столу можновладців та обслуговують їхні інтереси, а політика непотизму зруйнувала функціональні обов'язки цих самих органів, коли навмисне ошуканство та розкрадання коштів громадян заради власного збагачення називають «недобросовісною конкуренцією».

Отже, перебудова вітчизняними підприємствами своєї діяльності в умовах динамічної невизначеності факторів зовнішнього середовища та пристосування до ринкових умов – безперервний процес, але методи досягнення конкурентних переваг та отримання прибутків вже залежать від «якості» людського ресурсу, який здійснює управління – від його морального виміру.

#### **Список використаних джерел:**

1. Гармаш С. В. Інтеграція логістичних функцій в рамках логістичного менеджменту у системі управління сучасним промисловим підприємством. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки)* : зб. наук. пр. Харків : НТУ «ХПІ», 2018. № 19 (1295). С. 104-107.
2. Гармаш С. В. Відсутність персональної відповідальності як мотиватор безладдя та беззаконня. *Стратегії інноваційного розвитку економіки України: проблеми, перспективи, ефективність* : тр. 5-ї Міжнар. наук.-практ. Internet-конф. студ. та молодих вчених, 20 грудня 2014 р. / ред. П. Г. Перерва, Є. М. Строков, О. М. Гуцан. Харків : НТУ «ХПІ», 2014. С. 18-19.
3. Фролова Л. Механізми логістичного управління торговельним підприємством : монографія. Донецьк : ДонДУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2005. 322 с.
4. Українці щорічно платять мільйони за «приховані» послуги мобільних операторів. – 09.04.2019. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/finance/ukrajinci-shchorichno-platyat-milyoni-za-prihovani-poslugi-mobilnih-operatoriv-50015507.html>
5. Компанії мобільного зв'язку підозрюють у незаконному підвищенні тарифів. Що перевірить Антимонопольний комітет. – 27.09.2018. URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/events/kompaniji-mobilnoho-zvjazku-pidozrujut-u-nezakonnomu-pidvishchenni-tarifiv-shcho-perevirit-antimonopolnij-komitet-2496777.html>